

Taloushallintopalvelu- liikelaitoksen toimintasuunnitelma vuodelle 2018

Käsitelty

- 14.11.2017 Talpan johtoryhmä
- 11.12.2017 Talpan henkilöstötoimikunta
- 14.12.2017 Talpan johtokunta

1.	Yleistä	3
1.1.	Talpan palvelut ja asiakkaat	3
1.2.	Talpan johtokunta	3
1.3.	Talpan organisaatio	4
2.	Talpan resurssit ja toimintaedellytykset	4
2.1.	Henkilöstö	4
2.2.	Talous	5
2.3.	Toimitilat	7
2.4.	Tietojärjestelmät	8
3.	Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2018	8
3.1.	Vuoden 2018 toimintasuunnitelmaa valmisteltiin kaupunkistrategian pohjalta	8
3.2.	Tavoitettavuutta ja yhteydenoton helppoutta parannetaan	9
3.3.	Prosesseihin lisää sujuvuutta ja tehoa	10
3.4.	Henkilöstö mukana palveluiden uudistamisessa	11
3.5.	Hinnoittelu ohjaa sähköisyyteen	12

1. Yleistä

Vuosi 2018 on Helsingin kaupungin taloushallintopalveluliikelaitoksen viidestoista toimintavuosi. Taloushallintopalveluliikelaitos on vuoden 2009 alusta perustettu kunnallinen liikelaitos, joka käyttää toiminnassaan nimeä Talpa.

Talpa on osa keskushallintoa ja toimii johtokunnan alaisuudessa.

1.1. Talpan palvelut ja asiakkaat

Talpa tuottaa talous- ja palkkahallinnon palveluja Helsingin kaupunkikonsernille.

Talpan toiminta-ajatuksiksi on kirjattu: *”Taloushallintopalvelu toimii talous- ja palkkahallinnon palvelujen vastuullisena tuottajana ja kehittäjänä. Kunnallishallinnon erityisosaaminen tukee asiakkaitamme niiden ydintehtävien hoitamisessa”*.

Talpan asiakkaita ovat Helsingin kaupungin toimialat ja liikelaitokset, kaupungin johto sekä kaupungin henkilöstö. Tärkeitä sidosryhmiä ovat myös laskuja saavat kuntalaiset ja kaupungille ostolaskuja lähettävät tavarantoimittajat ja palvelujen toimittajat sekä kaupunkikonsernin osakeyhtiöt, Helsingin kaupunkikonserniin kuuluvat yhteisöt ja säätiöt.

Talpa tekee yhteistyötä myös valtion viranomaisten, Suomen Kuntaliiton, eläkelaitosten, tilintarkastajien, rahoituslaitosten, työttömyyskassojen, vakuutusyhtiöiden ja perintätoimistojen kanssa.

1.2. Talpan johtokunta

Talpan johtokunnan muodostaa viisi jäsentä. Jokaisella jäsenellä on henkilökohtainen varajäsen. Johtokunnan esittelijänä toimii toimitusjohtaja ja pöytäkirjanpitäjänä hallintopäällikkö. Johtokunnan päätöstiedotteet laatii viestintäpäällikkö.

Kaupunginhallitus valitsi Talpan johtokunnan jäsenet ja varajäsenet vuosiksi 2017–2018 seuraavasti:

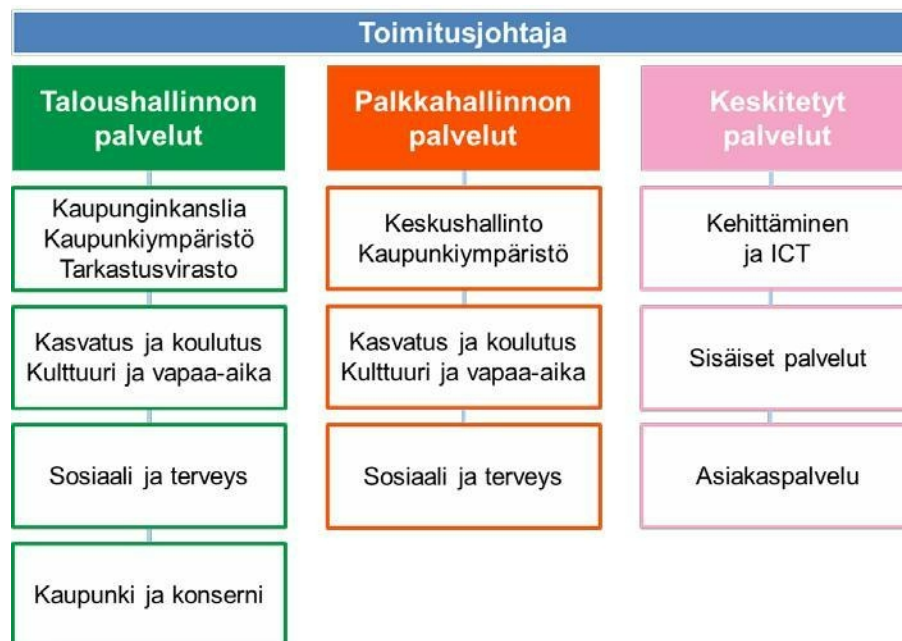
Jäsenet	Varajäsenet
Tuula Saxholm, puheenjohtaja kaupunginkanslia	Ari Hietämäki kaupunginkanslia
Timo Hakala sosiaali- ja terveystoimiala	Mikael Karell sosiaali- ja terveystoimiala
Tero Vuontisjärvi kasvatuksen ja koulutuksen toimiala	Seija Ryymin kasvatuksen ja koulutuksen toimiala
Kirsi Laine-Hendolin kulttuurin ja vapaa-ajan toimiala	Ari Päivärinta HKL
Silja Hyvärinen, varapuheenjohtaja kaupunkiympäristön toimiala	Leena Sutela kaupunkiympäristön toimiala

1.3. Talpan organisaatio

Talpa johtaa toimitusjohtaja, jonka alaisuudessa on kolme osastotasoista yksikköä. Ydinpalveluja tuottavia osastoja johtavat osastopäälliköt ja tukipalveluja tuottaa keskitetyt palvelut -osasto, jota johtaa hallintopäällikkö.

Osastot jakaantuvat palvelualueisiin joiden esimiehinä toimivat palvelupäälliköt. Palvelualueilla on tiimit, joiden esimiehisyys vastaa palvelukoordinaattorit.

Talpan organisaatio (kuva 1):



2. Talpan resurssit ja toimintaedellytykset

2.1. Henkilöstö

Talpassa on toimintavuoden alussa henkilöstöä noin 410 henkilöä. Henkilöstömäärä on aina raportointiajankohdan tilanne, johon kulloinkin vaikuttavat osa-aikatyöntekijöiden osuus, määräaikaaisuudet ja muu kausivaihtelu. Henkilöstömäärän arvioidaan vähenevän 11 henkilöllä suunnitelmavuoden loppuun mennessä. Suurin vaikutus vähennyksiin on toimintojen automatisoinnilla. Henkilötyövuosia on budjetoitu vuodelle 2018 yhteensä 364 (TotEnn 2017 = 380).

2.2. Talous

Tuloslaskelma

Taulukko 1. Talpan tuloslaskelma vuodelle 2018:

Tuloslaskelma (Tuhatta euroa)	TP 2017 ennuste	TA 2018	TB 2018
Liikevaihto	28 250	28 250	27 910
Liiketoiminnan muut tuotot	60	40	60
Varsinaiset kulut	-28 004	-27 918	-27 592
Poistot	-220	-286	-292
Liike yli-/alijäämä	86	86	86
Rahoitustuotot ja -kulut			
Korvaus peruspääomasta	-56	-56	-56
Tilikauden yli-/alijäämä	30	30	30

Rahoituslaskelma

Taulukko 2. Talpan rahoituslaskelma vuodelle 2018:

Rahoituslaskelma (Tuhatta euroa)	TP 2017 ennuste	TA 2018	TB 2018
Toiminnan rahavirta			
Liikeliikkeen alijäämä/alijäämä (-)	86	86	86
Poistot	220	286	292
Rahoitustuotot ja -kulut	-56	-56	-56
Investointien rahavirta			
Investointimenot	-300	-300	-400
Toiminnan ja investointien rahavirta	-50	16	-78
Rahoituksen rahavirta	0	0	0
Rahavarojen muutos	-50	16	-78

Investoinneissa on varauduttu atk-laitteiden ja robotiikan hankintaan, maksuliikennejärjestelmän, sähköisen muistiotositejärjestelmän, matkanhallinnan ja palvelupyyntöjärjestelmän kilpailutukseen sekä muihin vielä kohdentamattomiin hankintoihin.

Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet

Taulukko 3. Talousarvion sitovat tavoitteet 2018:

Talousarvion sitovat toiminnalliset tavoitteet	TP 2017 Ennuste	TA 2018	TB 2018
Asiakastytyväisyys	3,80	3,85	3,85
Tilikauden tulos on ≥ 0	30 000	30 000	30 000

Toiminnalliset tavoitteet/TB2018 tavoitteet

Taulukko 4. Toiminnalliset tavoitteet:

Toiminnalliset tavoitteet	TP 2017 Ennuste	TA 2018	TB 2018
Tiliotteella automaattisesti tiliöityvä tapahtuma, % *)	68,00 %	70,00 %	68,00 %
E-laskujen osuus lähtevistä laskuista, %	30,00 %	29,00 %	33,00 %
Automaattisesti täsmäytyneet ostolaskut, %	12,50 %	18,00 %	18,00 %
CM-järjestelmässä täsmäytyneet ostolaskut, %	8,50 %	12,00 %	12,00 %
Sähköisesti ilmoitetut poissaolot, %	73,00 %	75,00 %	75,00 %
Sähköiset palkkalipukkeet, %	77,00 %	76,00 %	76,00 %

*) Tavoitteen nimeä muutettu tulosbudjettiin kuvaavammaksi. Talousarviossa sama tavoite on automaattisesti täsmäytyvät tiliteviennit, %

Toimintatiedot/TB2018

Taulukko 5. Toimintatiedot, tuhatta kpl

Toimintatiedot, 1000 kpl	TP 2017 Ennuste	TA 2018	TB 2018
Sähköiset muistiotositerivit, kpl	*)	225	180
Myyntilaskut ja myyntireskontralaskut	1 250	1 280	1 268
Maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot, lkm	225	225	232
Ostolaskut, lkm	782	780	777
Palkka- ja palkkiolipukkeet, lkm	796	783	779

*) uusi toiminnan seurantatieto vuodesta 2018 alkaen

Kehityksen tunnuslukuja: taloudellisuus, tuottavuus

Taulukko 6. Kehityksen tunnuslukuja, taloudellisuus, tuottavuus:

Kehityksen tunnusluvut taloudellisuus, tuottavuus	TP 2017 Ennuste	TA 2018	TB 2018
Henkilötyövuodet	380	364	364
Liikevaihto/henkilötyövuosi (1000 €)	74	78	77
Tuottavuus (2015 = 100) *)	102	107	104

*) Talpassa seurataan kokonaistuottavuuden lisäksi kuukausittain työn tuottavuutta palveluittain ja tiimeittäin (kpl/htv).

Helsingin kaupungin talousarvioehdotuksen raami on laskettu yhden prosentin tuottavuustavoitteella. Talpalla talousarvion tuottavuusmittareissa kokonaistuottavuuden kasvutavoite on + 5 prosenttia. Tulosbudjetteihin on kokonaistuottavuuden tavoitteeksi tarkennettu + 2 prosenttiyksikköä. Talousarvioehdotusta laadittaessa asetettiin ohjelmistorobotiikkaan liian suuria odotuksia. Lisäksi toimialamuutoksen synergiaetuja ei saada vielä vuoden 2018 aikana täysimääräisesti hyödynnettyä.

2.3. Toimitilat

Taulukko 7. Toimitilat:

Toimitilat	TP 2017 Enn.	TA 2018	TB 2018
Toimitilat, m ²	6 959	6 959	6 959
Tilat, neliötä/ henkilötyövuosi	19	19	19

Talpan toimintoja on kahdessa eri toimipisteessä: Konttori27 sijaitsee osoitteessa Sörnäisten rantatie 27 A, jossa on yhteensä 6 858 m² kuudessa kerroksessa. Toimitiloihin kuuluu mm. auditorio, jota vuokrataan myös ulkopuolisille. Lisäksi Kallion virastotalon ensimmäisessä kerroksessa on kassatoimintoja 101 m² suuruudessa tilassa.

Toimitilaratkaisuja kehitetään joustavasti mm. etätöön lisääntyessä.

2.4. Tietojärjestelmät

Talpan palvelutuotannossa käytettävät keskeiset järjestelmät ovat laskentajärjestelmä SAP, Baswaren maksuliikenne, ostolaskujen kierrätyksessä käytettävä Basware IP ja henkilöstöhallinnossa Hijat-tuoteperhe. Verkkolaskujen välitys- ja laskuhotellipalvelujen yhteiskumppanina toimii Telia Oyj ja perinnässä perintätoimisto Svea Ekonomi Oy. Osakeyhtiöasiakkaita palvelee Accountor Software Oy:n järjestelmillä.

Tietosuoja-asetuksen vaatimukset huomioidaan Talpan toiminnassa kaupunginkanslian ohjeiden mukaisesti: henkilörekisterit analysoidaan, järjestelmien rekisteriselosteet päivitetään ja järjestelmien muutostarpeet selvitetään.

3. Talpan toiminnan painopisteet vuonna 2018

Talpan vuoden 2018 tavoitteeksi asetettiin ”*Uudistuva Talpa*”.

Tämän yhteisen tavoitteen pohjalta Talpan kolme osastoa ovat valmistelleet omat suunnitelmansa ja tavoitekorttinsa. Uudistuminen on aiheena myös kehityskeskusteluissa, joissa laaditaan jokaiselle talpalaiselle henkilökohtaiset tavoitteet vuodelle 2018.

Talpassa seurataan Sote- ja maakuntauudistuksen etenemistä ja siihen liittyvää poliittista päätöksentekoa ja varaudutaan tekemään tarvittaessa nopeitakin muutoksia esimerkiksi toiminnan laajuuteen. Vuoden 2017 lopussa tehdään sote-muutosten vaikutusta selvittävä tutkimus, jonka perusteella laaditaan Talpalle vaihtoehtoiset lähivuosien skenaariot.

Valtakunnallisen hankkeen, kansallisen tulorekisterin valmistelussa on mukana Talpan edustajat.

Talpan asiakkuudet ja palvelutuotanto toteutetaan kaupungin johdon asettamien tavoitteiden mukaisesti. Toimintavuoden aikana ollaan valmiita myös ottamaan uusia kaupunkikonsernin kumppaneita osakeyhtiöasiakkaiksi.

3.1. Vuoden 2018 toimintasuunnitelmaa valmisteltiin kaupunkistrategian pohjalta

Helsingin kaupunkistrategia 2017–2021 on ollut lähtökohtana valmisteltaessa vuoden 2018 toimintasuunnitelmaa ja tulosbudjetteja.

Valmistelutyössä ovat olleet Talpan johtoryhmä, esimiehet ja joukko asiantuntijoita. Myös Talpan johtokunnalle pidettiin omat strategiatilaisuudet. Lisäksi järjestettiin johdon strategiapäivä, johon valittiin ilmoittautuneiden joukosta kuusi talpalaista.

Vuoden 2018 toiminnan suunnittelussa näkyvät etenkin seuraavat kaupunkistrategian tavoitteet:

- Helsinki on maailman parhaiten digitalisaatiota hyödyntävä kaupunki maailmassa
- Kaupungin taloutta hoidetaan vastuullisesti, kestävästi ja tuottavasti
- Kokonaistuoottavuutta parannetaan johtamiseen panostaen ja hyvässä yhteistyössä henkilöstön kanssa palvelujen laadusta huolehtien
- Palvelujen kilpailukyvyistä huolehditaan niitä uudistamalla
- Kaupunki panostaa esteettömiin sähköisiin palveluihin sekä digitalisaation, tekoälyn ja robotisaation hyödyntämiseen
- Sähköiset palvelut ovat ensisijaisia ja käytettävissä viikonpäivästä tai kellonajasta riippumatta
- Henkilöstön hyvinvointiin ja osallistumiseen palveluiden uudistamisessa panostetaan

3.2. Tavoitettavuutta ja yhteydenoton helppoutta parannetaan

Viime vuosina tiivistynyttä asiakasyhteistyötä jatketaan Talpassa sekä päivittäisen yhteistyön että säännöllisten järjestettyjen tapaamisten muodossa.

Asiakasyhteistyöhön kuuluvat mm. asiakkuuden johtoryhmien tapaamiset, yhteistyötapaamiset, prosessityöpajat ja talous- ja palkkahallinnon ajankohtaiset tilaisuudet asiakkaille.

Vuonna 2018 järjestetään kullekin toimialalle oma Talpa-päivä keväällä ja syksyllä sekä lisäksi toukokuussa asiakasorganisaatioiden johdolle oma tilaisuus.

Yhteisen tiedon jakamisessa hyödynnetään asiakkaan ja Talpan yhteistä sähköistä työtilaa mm. tallentamalla sinne tapaamisista kirjatut muistiot ja asiakkuuteen liittyvät dokumentit kuten hintaliitteet ja sopimukset.

Talpan keskitetyn asiakaspalvelutoiminnon laajentamista ja kehittämistä jatketaan. Tavoitteena on koota Talpan palvelut asiakkaan näkökulmasta helposti ja nopeasti saavutettaviksi esimerkiksi sähköisten lomakkeiden ja chat -palvelun kautta.

Kaikkien Talpassa asiakaspalvelutyötä tekevien osaamiseen panostetaan mm. järjestelmällä asiakaspalvelu- ja kielikoulutusta.

Palvelupyyntöjen käsittelyä varten otetaan käyttöön uusi järjestelmä, johon keskitetään kaikki Talpaan tulevat palvelupyynnot. Palvelupyyntöjärjestelmän avulla voidaan entistä tehokkaammin ohjata ja nopeuttaa asioiden käsittelyä ja vastaamista. Järjestelmästä saadaan tietoa taloushallintopalveluun tulevien tehtävien sisällöstä ja niiden käsittelyn vasteajoista toiminnan kehittämistä varten.

Tyytyväisyyttä Talpan palveluihin mitataan asiakastyytyväisyyskyselyllä loka-marraskuussa ja keräämällä jatkuvaa palautetta Talpan asiakaspalvelun service deskin asiakaskyselyllä. Lisäksi tammikuussa toteutetaan kumppanuustutkimus, jossa haastatellaan sidosryhmien edustajia molemminpuolisesta yhteistyön toimivuudesta.

Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia ja saatua palautetta käytetään suunnitelmallisesti hyväksi kaikessa Talpan toiminnan kehittämisessä.

3.3. Prosesseihin lisää sujuvuutta ja tehoa

Prosessien kehittämisen painopisteitä vuonna 2018 ovat järjestelmäkehitys ja automaation lisääminen mm. ohjelmistorobotiikkaa hyödyntäen.

Robotiikan hyödyntäminen jatkuu tiiviinä talouden ja palkanlaskennan prosesseissa. Ohjelmistorobotiikkaan liittyvästä ratkaisusta tehdään hankintapäätös minikilpailutuksen jälkeen vuoden 2017 lopussa.

Robotisoitavia kohteita on kaupungin talous- ja palkkahallinnosta löydetty kymmeniä. Niistä on erilaisin kriteerein valittu kymmenen, jotka automatisoidaan kevään 2018 aikana. Talpassa testataan myös koneoppimisympäristöä sisäisten erien täsmäyksessä.

Talpan omaa Robotic process automation (RPA) osaamista kehitetään rinnan RPA:n edistymisen kanssa. Omalla RPA-osaamisella halutaan mm. mahdollistaa Talpalle vahva rooli ohjelmistorobotiikan edistämiseksi kaupunkitasolla.

Mahdollisia robotisoinnin kohteita haetaan jatkuvasti ja myös Talpan henkilöstöltä, kun loppuvuodesta 2017 käynnistyy ”*Tehtäiskö tää fiksummin*” -kampanja. Kampanjan aikana kuka tahansa Talpan 400 työntekijästä voi ilmoittaa turhasta rutiinitehtävästä tai toimintatavasta, jonka voisi tehdä toisin.

Talous- ja palkkahallinnon prosesseja kehitetään yhdessä myös asiakkaan kanssa prosessityöpajoissa, joissa avataan prosessien tai niiden osien pullonkauloja Lean-menetelmillä. Samalla kerrataan ja päivitetään ohjeistusta. Säännölliset prosessityöpajat aloitettiin jo vuonna 2016 ja ne on koettu molemmin puolin käytännölliseksi tavaksi tehostaa yhteisiä prosesseja ja edistää kaupunkiyhteisiä toimintatapoja.

Talpan työajanseurannan ja tuntikirjausten kokonaisuuden kehittämistarpeet käydään läpi ja valmistaudutaan mahdolliseen järjestelmän kilpailutukseen.

Palkanlaskennan järjestelmäversion kaupunkitasoinen käyttöönottoprojekti jatkuu edelleen. Järjestelmäversio tulee muuttamaan palkanlaskentaprosessia oleellisesti ja muutokseen valmistautaan vuoden aikana. Uuden järjestelmän käyttöönottoa tukemaan perustetaan omat projektit järjestelmän testaukseen, konversioon ja liittymien käyttöönottoon. Samoin suunnitellaan ja toteutetaan järjestelmän pääkäyttäjien koulutus ja Talpan käyttäjäkoulutus. Talpa osallistuu myös HR-mastertietojen raportointiprojektiin.

Toimintavuoden aikana testataan ja käyttöönotetaan kansallisen tulorekisterin edellyttämät liittymät talous- ja palkkahallinnon järjestelmiin.

3.4. Henkilöstö mukana palveluiden uudistamisessa

Talpa osallistuu yhdessä kuuden muun kuntaomisteisen taloushallinnon palvelukeskuksen kanssa valtakunnalliseen Palvelukeskuksille robotteja -hankkeeseen (PaRot). Hankkeessa paneudutaan etenkin henkilöstön työhyvinvoinnin edistämiseen tunnistamalla uusia toimintatapoja ja kehittämällä uudentyyppistä työkuilttuuria digityökavereiden tullessa osaksi omaa tiimiä.

Talpan yhteinen työhyvinvointipäivä järjestetään maaliskuussa. Tyhy-päivän sisällön suunnittelu aloitetaan Talpan esimiesten yhden päivän valmennuksella.

Vuoden 2017 lopussa tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn perusteella asiakkaiden odotukset Talpan palveluilta ovat korkeat ja kasvaneet selvästi edellisvuoteen verrattuna. Asiakkaiden odotukset ja saatu palaute on huomioitu vuoden 2018 osaamisen kehittämisen suunnitelmassa, jossa korostuu asiakkaan toiminnan ja tarpeiden parempi tunteminen sekä sen aktiivinen hyödyntäminen omassa toiminnassa.

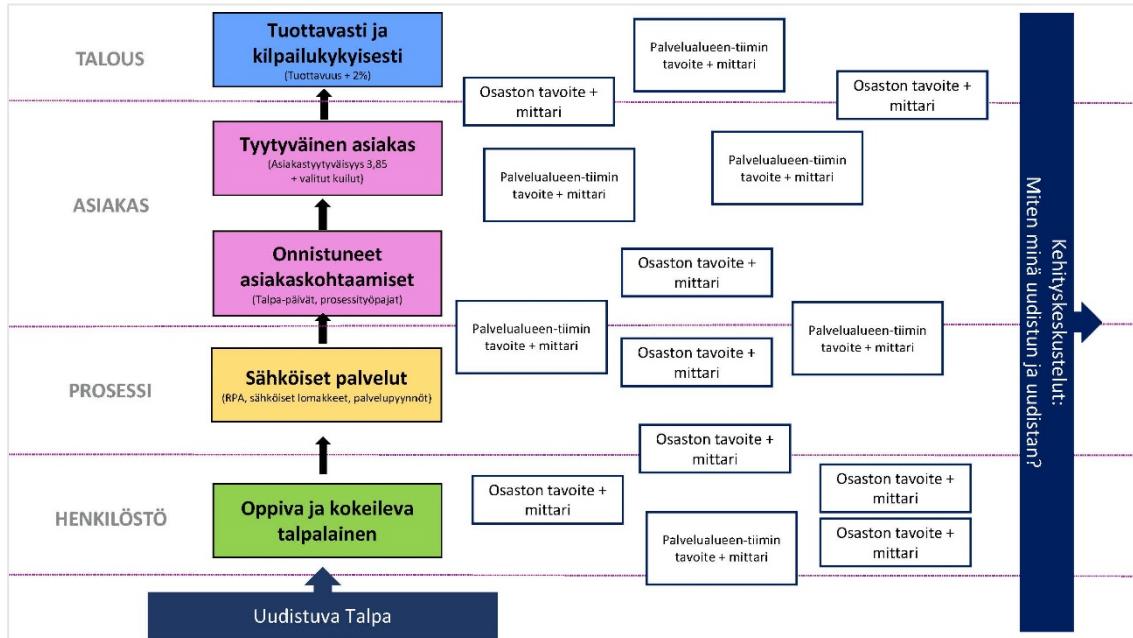
Vuonna 2017 Talpan uudistumiskyvykkyyttä selvitettiin kyselyllä, johon vastasi yhteensä 99 talpalaista. Kyselyn tuloksia käytettiin laadittaessa Talpan strategiaa ja niitä hyödynnettiin myös suunniteltaessa vuoden 2018 koulutuksia ja valmennuksia.

Osaamisen ja esimiestyön näkökulmasta kirjattiin Talpan strategiapäivässä vuoden 2018 tavoitteiksi olla *Muutoskykyinen, oppiva ja kokeileva organisaatio* sekä *Alan ammattilaisille paras työpaikka*. Tavoitteisiin pääsyä edistetään koulutusten kautta sekä pitämällä aktiivisesti esillä erilaisia vaihtoehtoja ja onnistumisia, joissa korostetaan Talpan henkilöstön ja esimiesten

- ratkaisukeskeistä toimintatapaa
- kokeiluhaluutta ja tiedon jakamista
- tiedolla johtamista
- 'sisäistä yrittäjyyttä' ja 'sisäistä asiakkuutta'
- hakeutumista työkiertoon
- tutustumista asiakasorganisaatioihin

Yllä mainitut tavoitteet on huomioitu myös vuoden 2018 tulospalkkiojärjestelmän laadinnassa.

Talpan, osastojen ja tiimien vuoden 2018 tavoitteet ovat esillä kehityskeskusteluissa (kuva 2):



3.5. Hinnoittelu ohjaa sähköisyyteen

Toimintavuonna palvelujen hinnat ovat samalla tasolla kuin edellisinä vuosina. Myös vuoden 2017 alussa uudistettu palveluvalikoima on käytössä lähes sellaisenaan. Ainoastaan erillisenä palveluna aiemmin ollut rekisteripalvelu on yhdistetty osaksi myynti- ja ostolaskun hintaa.

Talpan palvelujen hinnoittelussa tuotteiden erilliskustannukset esim. manuaalio, on kohdennettu niiden aiheuttajalle. Näin myös tuotteiden hinnoittelulla ohjataan asiakkaita valitsemaan edullisempi, ensisijaisesti sähköinen palvelu.

Talpan palvelujen hinnat tarkistetaan seuraavan vuoden hinnoittelua varten niin, että palvelusopimuksen mukaisesti annetaan asiakkaille arvio seuraavan vuoden hinnoista talousarvion laatimisen yhteydessä. Asiakkaille tehdään palvelujen toteutumien seuranta varten kuukausittain julkaistava uuden toimialaorganisaation mukainen seurantaraportti.

Toimintavuoden talousarvion sitovana tavoitteena on, että tilikauden tulos on vähintään + 30 000 euroa. Talousarvion tuottavuusmittareissa kokonaistuottavuuden kasvutavoite on + 5 prosenttia. Tulosbudjetteihin on kokonaistuottavuuden tavoitteeksi tarkennettu + 2 prosenttiyksikköä. Talousarvioehdotusta laadittaessa asetettiin ohjelmistorobotiikkaan liian suuria odotuksia. Lisäksi toimialamuutoksen synergiaetuja ei saada vielä vuoden 2018 aikana täysimääräisesti hyödynnettyä.

Tuottavuuden nousun odotetaan toteutuvan prosessien automatisoinnin ja ohjelmistorobotiikan käyttöönotolla. Ohjelmistorobotiikan käyttöönoton kustannushyödyt todennetaan investointilaskelmin. Lisäksi odotetaan, että vähitellen myös kaupungin toimialauudistuksesta saatavia synergiahyötyjä konkretisoituu.

Tuottavuutta ja sen kehittymistä seurataan kuukausittain työn tuottavuuden tunnusluvuilla osana kuukausittain tuotettavaa johdon raportointia. Palveluille on asetettu kpl/htv - tavoitteet, joista johdetaan talpalaisille omat henkilökohtaiset työn tuottavuustavoitteet.

Talpassa otetaan käyttöön kaupunkiyhteinen sopimuksenhallintajärjestelmä vuoden 2018 alusta. Järjestelmän käyttöönoton yhteydessä käydään läpi voimassa olevat sopimukset ja nimetään vastuuhenkilöt ja heille varahenkilöt jotka myös koulutetaan järjestelmän käyttäjiksi. Toimintavuonna tarkennetaan eri sopimusten ja/tai toimittajien kanssa pidettävien seurantakokousten käytänteet ja sekä ostosopimusten seuranta- ja reklamointitavat.